結婚相手紹介サービス業認証制度に関するガイドラインについて

平成20年7月

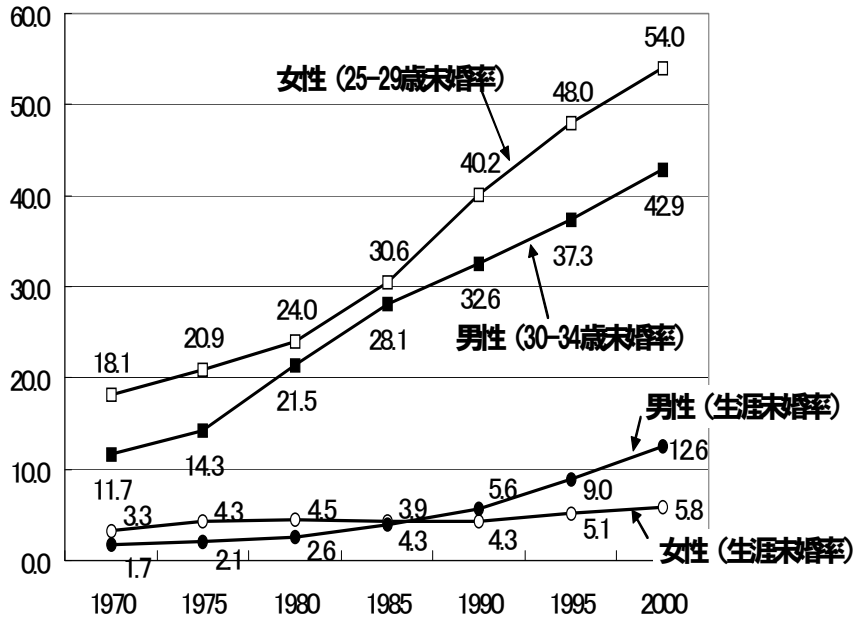
サービス産業生産性協議会

１．未婚化・晩婚化を巡る現状

① 我が国の未婚化・晩婚化は急速に進展しており、未婚率は近年上昇を続けている。特に女性25-29歳、男性30-34歳の未婚率上昇は著しい。

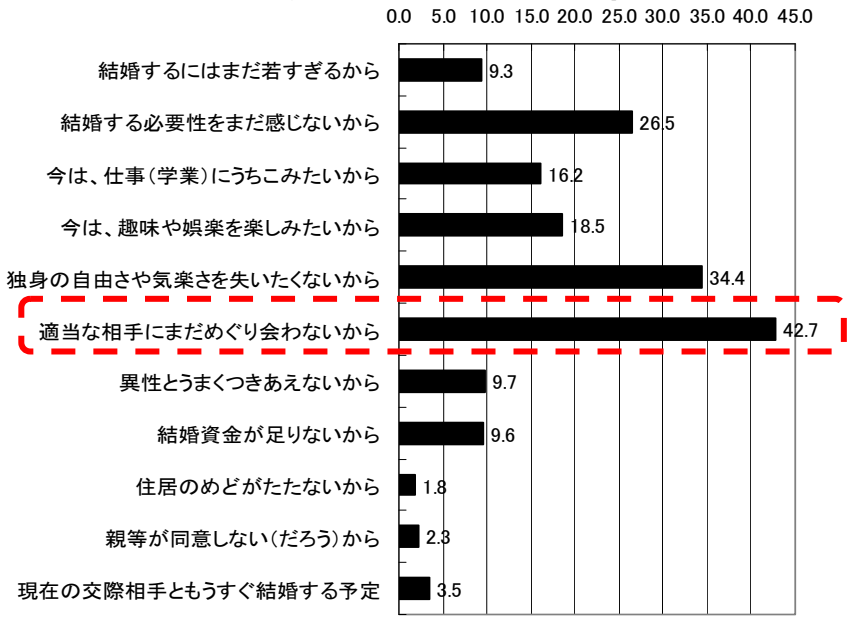
② 独身者の約９０％が結婚を希望する一方で、独身にとどまっている理由としては、「必要性を感じない」、「自由や気楽さを失いたくない」といった回答よりも、「適当な相手に巡り会わない」という回答が多くなっている。

我が国における未婚率の推移



資料：総務省統計局「国勢調査」

独身にとどまっている理由



資料：経済産業省「少子化時代の結婚関連産業の在り方に関する調査研究報告書」（平成１８年５月）の未婚者アンケート調査

2．市場規模と業態について

『結婚相手紹介サービス』とは、結婚を希望する者に対し、異性を紹介することを業とするもの

結婚相手紹介サービス業界の市場規模等

- 売上高：約500～600億円
- 事業者数：約3,700～3,900社
  →約7割が個人経営
- 会員数：約60万人
  →男女比は6：4

結婚相手紹介サービスの類型と特徴

○仲人・結婚相談型

- いわゆる仲人や担当者が、結婚を希望する男女を引き合わせることを目的とし、お見合いのセッティングや交際をサポートするサービス
- 中小事業者、個人事業主が中心。事業者数は全体の約87％。売上高：75億円程度、会員数約10万人

○データマッチング型

- あらかじめ会員が登録したデータに基づいて、結婚を希望する男女に対し、相手を紹介するサービス
- 大手結婚情報サービスが該当する。事業者数は全体の約8％。売上高：325億円程度、会員数約30万人

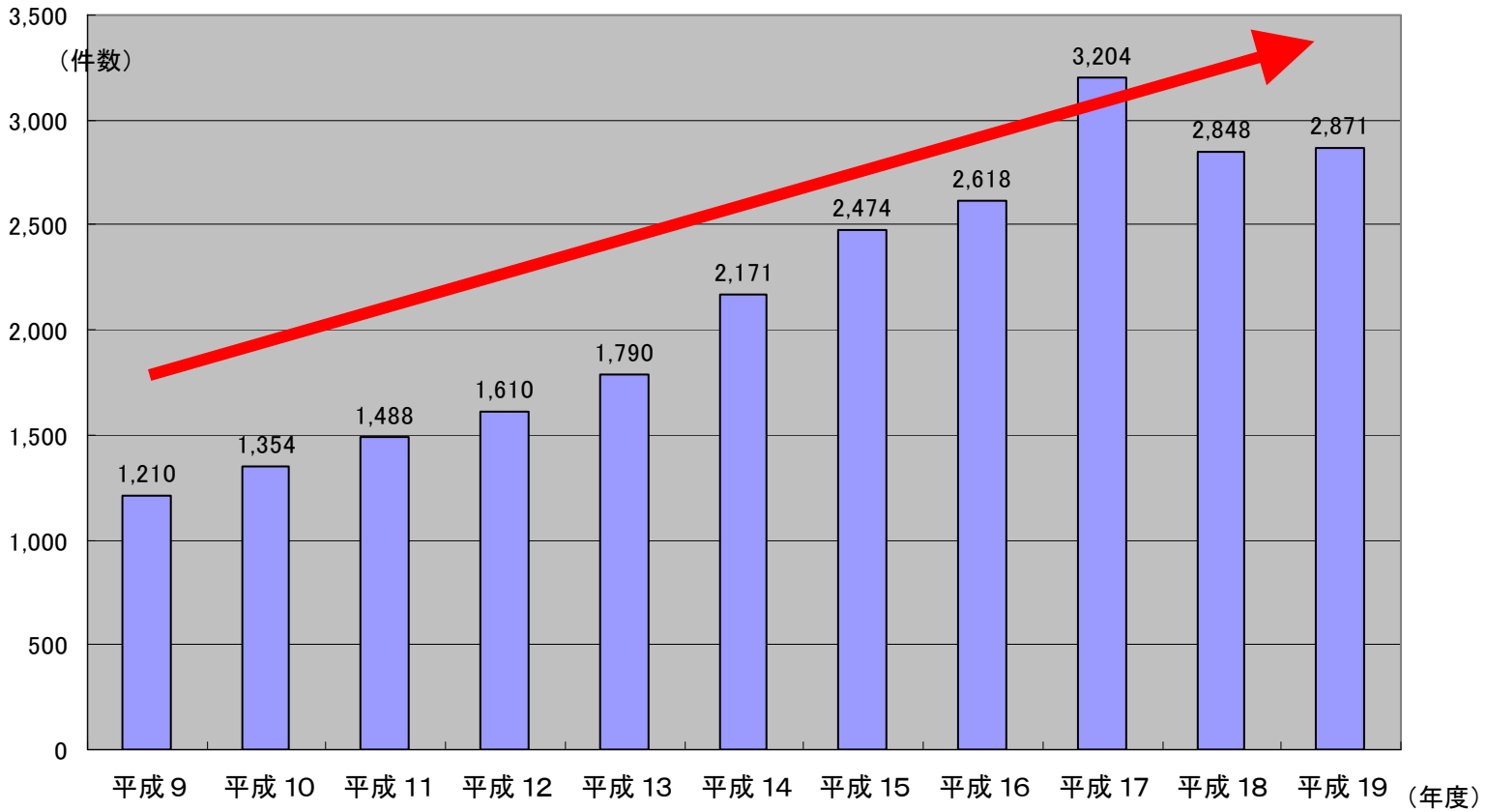
○インターネット型

- インターネット上において、会員が自主的な活動により、希望する相手と交際することを支援するサービス。
- 事業者数で全体の約3％。売上高142億円程度、会員数約20万人

資料：経済産業省「少子化時代の結婚関連産業の在り方に関する調査研究報告書」（平成18年5月）

3．業界の課題・・・消費者からの苦情・相談

結婚相手紹介サービスに関する苦情・相談件数の推移

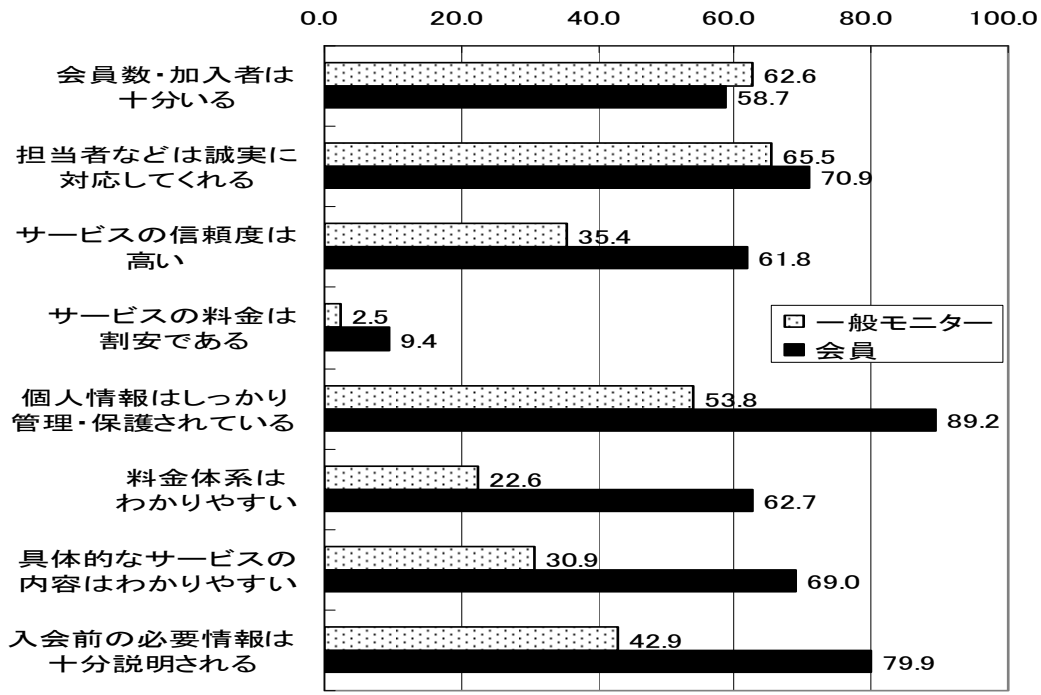


資料）独立行政法人国民生活センター　PIO－NET（平成20年5月2日現在）

3. 業界の課題・・・ネガティブイメージの浸透

サービスに対する評価について、非会員よりも会員の評価が高いことから、結婚相手紹介サービス業においては、サービス内容についての正しい認識が得られておらず、結果的にポジティブなイメージが持たれていない。

結婚情報サービスのイメージ



資料）経済産業省「少子化時代の結婚関連産業の在り方に関する調査研究報告書」平成18年5月
未婚者アンケート調査、会員アンケート調査

４．サービス業の信頼性確保の取り組み

①サービスのもつ特性から、消費者がサービス購入前にその品質の確認が困難しにくく、消費者の期待とのミスマッチやトラブルが発生するなど、サービス業に対する消費者のイメージが低迷している。そのため、サービス産業の信頼性向上を図ることが重要である。

②このためには、サービス提供前に消費者トラブルの原因となりやすい契約手続や営業方法等について、これを適切に行っている事業者かどうかを消費者が見分けられる仕組みが有効であり、その一つとして、認証制度が考えられる。

③サービス産業生産性協議会は、その活動の一つとしてサービス産業の信頼性向上を図る取り組みを行っており、同協議会の中に品質・認証委員会を設置し、業界による自主的な認証制度の構築を支援するための認証ガイドラインを策定している。平成１９年１２月、結婚相手紹介サービス業の認証制度に関するガイドラインを策定するため、同委員会の下にワーキング・グループを設置し、このほど、そのガイドラインがまとまった。

サービス産業生産性協議会（参考参照）

◆産業界、教育機関、行政が連携してサービス産業の生産性向上の取り組みための共通プラットフォームとして

平成19年5月に設立（牛尾治朗代表幹事）（事務局：（財）社会経済生産性本部）

品質・認証委員会 → 結婚相手紹介サービス業の認証制度に関するガイドラインWG

ワーキング・グループ（メンバー）

座　　長	松本　恒雄	一橋大学大学院法学研究科教授
座長代理	樋口　一清	信州大学経営大学院教授
委　　員	池本　誠司	弁護士
委　　員	小幡　　進	エキサイト株式会社　デジタルコミュニケーション部部長
委　　員	関本　　貢	財団法人日本情報処理開発協会プライバシーマーク推進センター
委　　員	田路　　正	結婚相手紹介サービス協会理事長（旧結婚相手紹介サービス連合会会長）
委　　員	田中　　隆	財団法人日本適合性認定協会システム認定部専門部長
委　　員	原口　博光	ＮＰＯ法人日本ライフデザインカウンセラー協会理事長
委　　員	宮原　祐輔	株式会社全国仲人連合会代表取締役
委　　員	向山　　保	関西仲人業協同組合理事長
委　　員	唯根　妙子	社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会常任理事
委　　員	吉岡喜一郎	結婚相手紹介サービス協会専務理事（旧結婚情報サービス協議会専務理事）

オブザーバー	経済産業省 商務情報政策局 サービス産業課
	経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 消費経済政策課
	東京都 生活文化スポーツ局 消費生活部 取引指導課
	大阪府 商工労働部 産業労働企画室

（参考）サービス産業生産性協議会の体制

幹事会

（代表）
牛尾治朗　ウシオ電機（株）代表取締役会長
（副代表幹事）
秋草直之　富士通（株）取締役相談役
村上輝康　（株）野村総合研究所シニア・フェロー
（常任幹事）
谷口恒明　（財）社会経済生産性本部理事長
（幹事）
新井民夫　東京大学大学院工学系研究科精密機械工学専攻教授
池田　弘　（学）新潟総合学園総長
伊藤元重　東京大学経済学部・大学院経済学研究科教授
岡部正彦　日本通運（株）代表取締役会長
角川歴彦　（株）角川グループホールディングス代表取締役会長兼CEO
金丸恭文　フューチャーアーキテクト（株）代表取締役会長CEO
古賀伸明　日本労働組合総連合会事務局長
小林栄三　伊藤忠商事（株）取締役社長
斎藤敏一　（株）ルネサンス代表取締役会長執行役員
桜木君枝　（株）ベネッセコーポレーション常勤監査役
桜田高明　全国労働組合生産性会議副議長
隅修三　　東京海上日動火災保険（株）取締役社長
張富士夫　トヨタ自動車（株）代表取締役会長
中村胤夫　（株）三越相談役
西本甲介　（株）メイテック代表取締役社長兼CEO
橋本和仁　東京大学工学部・大学院工学系研究科教授
舩山龍二　（株）ジェイティービー取締役相談役
増田寛次郎　日本赤十字社医療センター名誉院長
町田勝彦　シャープ（株）代表取締役会長
和田紀夫　日本電信電話（株）取締役会長

幹事会オブザーバー省：
経済産業省、総務省、文部科学省、厚生労働省、
国土交通省、農林水産省

科学的・工学的アプローチ委員会　（委員長：内藤　耕　（独）産業技術総合研究所サービス工学研究センター次長）

＊成功事例の収集
＊サービス研究ロードマップ策定への貢献

サービスプロセス委員会　（委員長：吉本　一穂　早稲田大学理工学術院創造理工学部経営システム工学科教授）

＊製造管理ノウハウ活用の新たな活用方策・適用事例の開発
＊効果的な普及方策の整理
＊製造業OB人材・企業のネットワーク化

人材育成委員会　（斎藤　敏一　（株）ルネサンス代表取締役会長執行役員）

＊産業界が求める人材ニーズやキャリアパスの明確化
＊教育体制の充実に向けた産学間の対話促進
＊スキル標準・能力評価制度の検討、ジョブカードの活用促進

品質・認証委員会（松本　恒雄　一橋大学大学院法学研究科教授）

＊業界の自主的な認証制度構築を支援するガイドラインの策定
＊ADRの在り方の検討
＊より高品質なサービスの評価についての検討

ＣＳＩ委員会　（CSI開発WG委員長：小川　孔輔　法政大学経営大学院イノベーション・マネジメント研究科教授　）

＊CSIプロトタイプ版の作成
＊運営体制の検討

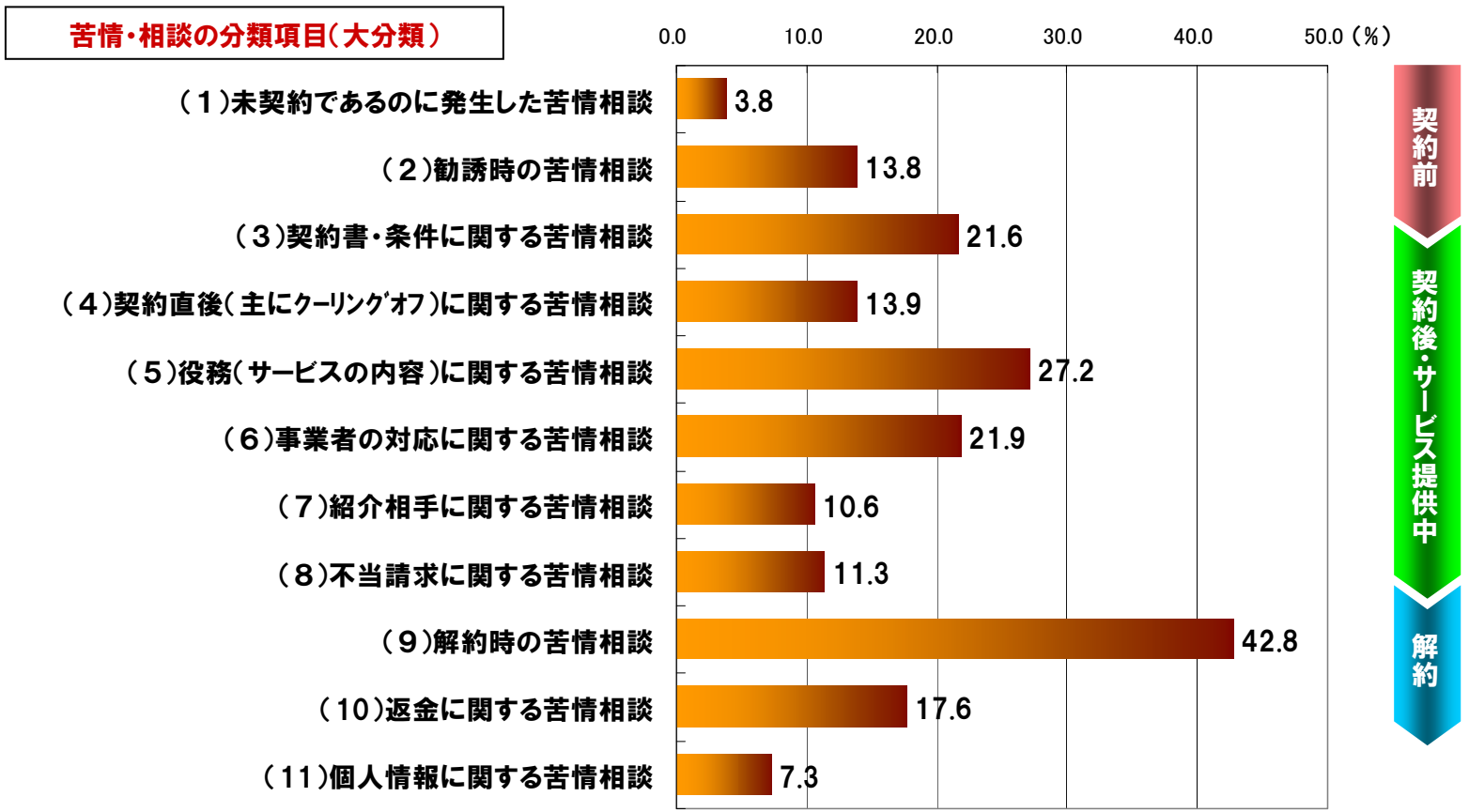
サービス統計委員会（廣松　毅　東京大学大学院総合文化研究科・教養学部教授）

＊政府の統計改革の動向について報告

ハイ・サービス日本３００選選定委員会　（委員長：村上　輝康　（株）野村総合研究所シニア・フェロー）

＊イノベーションや生産性向上に役立つ先進的取組を300選定し公表（3年間で300選を目標）

5. 苦情・相談内容の傾向



注）2005年度及び2006年度の一定期間内に、PIO－NET情報に登録された「結婚相手紹介サービス」に関する苦情・相談、3409件を対象に集計した。
但し、個々の苦情・相談について、苦情・相談の内容がダブルカウントされているので、%を単純に加えることは出来ない。

6. 認証の範囲

消費者が安心して結婚相手紹介サービスを利用できるとの観点から、

① 消費者に対し、サービス内容や解約時の精算方法等を分かりやすく記載した書面を交付し説明するなど、勧誘、契約締結、解約等の各取引過程を適切に行っていること、

② 特定商取引法、個人情報保護法等の法令を遵守していること、（注）

等を確保するために必要となる措置を認証基準としている。

（注）厳密には、法令への適合性にかかる判断は、個別案件毎に規制当局が行うこととなるため、認証の取得自体が法令遵守を保証するものとはならないことに留意する必要がある。

なお、「好みの相手に会えない」等消費者の主観に関連する苦情・相談（約8％）や「交際を断られる」等サービス提供の結果に関する苦情・相談（全苦情・相談件数の5％）について保証するものではなく、また、結婚相手紹介サービス事業者の経営内容についても保証するものではない。

7. 認証制度の枠組み(１)

本ガイドラインでは、以下の認証基準構成案と認証制度のスキームを示している。

認証を実施する機関は、本ガイドラインを踏まえて、具体的な認証基準を含む認証制度を構築していくこととなる。

（１）認証基準構成案

①情報開示
- a）基本情報のホームページ等への開示
- b）サービス内容と価格の明確化
- c）重要事項を記載した書面の交付と説明
- d）広告・宣伝に表示される要素の根拠の提出　等

②消費者との適正かつ明確な契約・解約
- a）契約書面の交付と説明
- b）クーリング・オフの受付から返金までの記録保管
- c）中途解約の受付から返金までの記録保管　　等

③確実な本人確認と独身証明
- a）本人確認の方法
- b）独身証明の方法
- c）卒業証明書等の写しの取得と保管　等

④顧客相談窓口の充実
- a）顧客相談窓口の設置
- b）顧客相談内容の保管と対応策の検討
- c）苦情・相談等に対する対応マニュアルの作成と改善　等

7. 認証制度の枠組み(２)

⑤個人情報の保護

a) 個人情報保護方針の策定の掲載

b) 個人情報保護規程の策定

c) 個人情報保護体制整備

⑥その他

a) 基本的人権の尊重

b) 管理職及び営業担当従業員への法令等に関する教育

c) 認証基準遵守状況の確認と改善体制の整備　等

(２)認証スキーム

①認証機関

a) 公正・中立な第三者機関

b) 苦情・相談受け付け体制整備

c) 中立的な組織による認定の取得　等

②審査方法

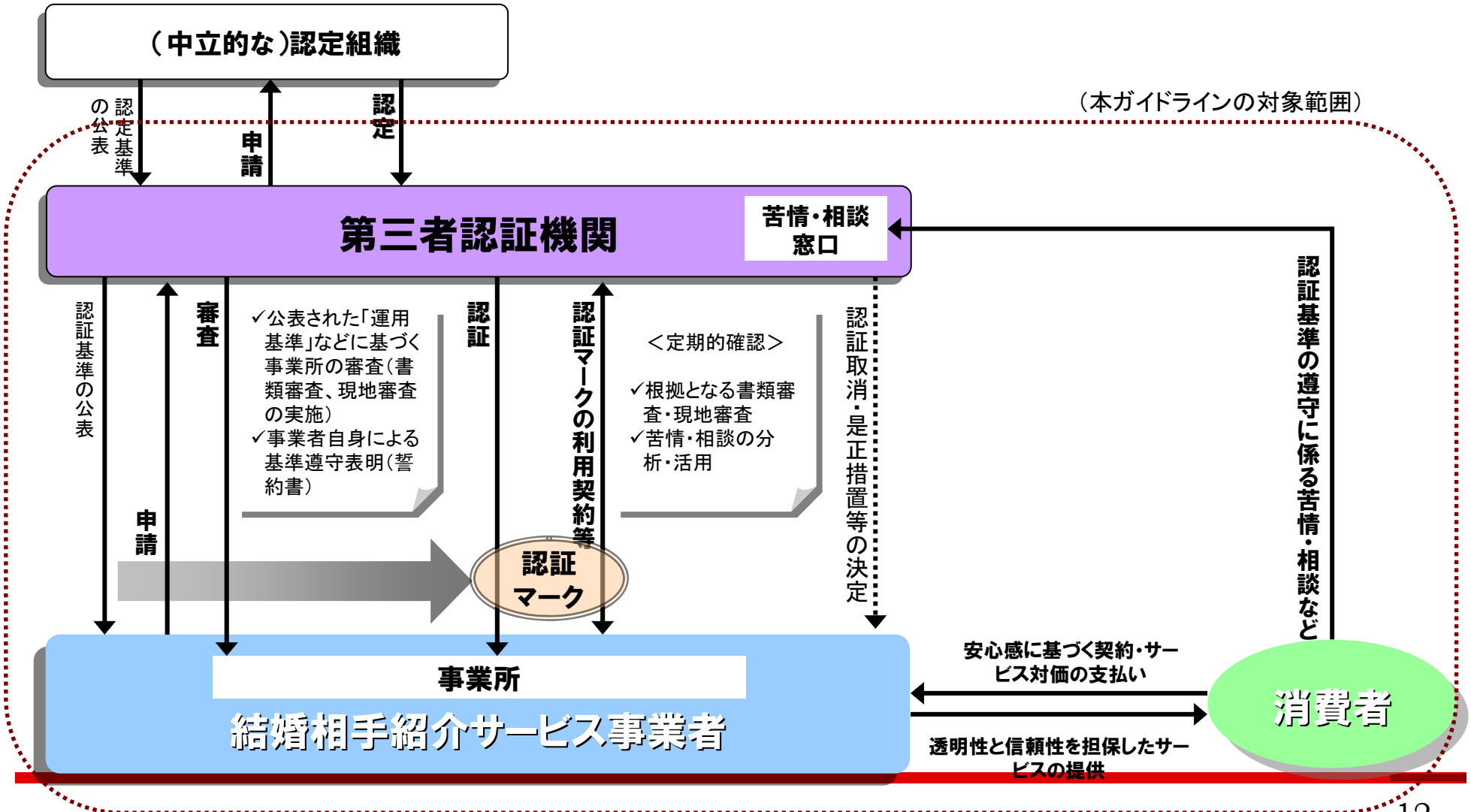
a) 事前審査(書類審査と現地審査)

b) 定期的・継続的な確認　等

③認証機関がとりうる措置

a) 改善その他の必要な措置の勧告

b) 認証の停止、認証の取り消し　等

（参考）

認証制度の枠組みのイメージ